

# 市場の動向と向き合い、 厳しさの中でも 顧客との確かな信頼関係を築く

久保さんは証券会社の一員として、時に激しく上下する市場動向と向き合いながら、お客様との信頼関係を築くことに心を砕いています。お客様一人ひとりの幸せづくりのお手伝いができることにやりがいと喜びを感じ、証券外務員の仕事に邁進する日々を送っています。

くぼ・みくや●1995年、宮城県生まれ。大学の経営学部に進学。就職活動では証券会社を第一志望とした。大学卒業後、岡三証券株式会社に入社し、証券外務員として、営業活動に従事。現在、同社営業部ウェルスマネジメント四課主任として、営業活動に加え部下の指導に当たっている。日本ファイナンシャルプランナーズ協会認定AFP。

証券外務員

久保未来耶さん



「ビジネスの力」の可能性を感じて  
証券会社を志望

——当初から証券会社で働きたいとお考えだったのですか。

久保 私は経営学部の出身ですが、2年生のときに「証券市場論」という講義で、証券会社の社会的な意味について学びました。銀行は融資という形で企業の成長を側面から支援しますが、証券会社は株式の発行をサポートするという方法で、大きなレバレッジをかけて、より深く企業の成長に関わることでできると思ったのです。

大学のゼミでは、困難に陥ったNPO法人の再生をビジネスの力で支援する活動に力を入れていました。しかし、私たちの努力だけでは乗り越えることができない壁があり、限界があることもわかりました。一方で、「困っている人たちのビジネスの力で支援する」ということには大きな可能性を感じました。その「ビジネスの力」を試せる現場で働きたいという強い思いがありました。

また、当時はそれまで大きく落ち込んでいた日本経済が立ち直る途上であり、それに呼応するように証券会社の給与も高い水準にありました。そこにも惹かれたのです。そうした様々な思いが相まって、就職活動をする際に証券会社を第一志望としました。

——世間では、証券業は激務というイメージがあるようですが。

久保 証券業がそうしたイメージを持たれているということは、私も知っていました。でも、実際に入社し働いて

みるとそんなことは全くありませんでした。私の場合、入社前に抱いていた思いと、入社後に感じた職場環境や実際の仕事との間のギャップはほとんどありませんでした。むしろ、証券会社の仕事は、現在も、これからも社会から求められているんだということを日々実感しています。

——久保さんは、証券外務員一種の資格をお持ちですね。取得は大変ではありませんでしたか。

久保 内定が決まってから、会社から証券外務員の資格取得のための教材が送られてきました。オンラインの講義もあり、進捗や理解度に対する定期的なチェックもありました。そうした会社からのサポートがあったので、資格取得はそれほど大変だとは思いませんでした。入社時には証券外務員一種の資格を取得していました。

市場動向を見ながら誠実に対応し、  
お客様との信頼関係を築く

——実際のお仕事について教えてください。

久保 私の仕事は大きく分けて2つあります。一つはお客様を新規開拓することです。具体的には、様々な情報から「この方なら」という方にお電話を差し上げたり、直接お訪ねしたりして、私たちが扱っている金融商品や、お客様の資産の運用についてご説明し、顧客になっていただくのです。もう一つは、すでに自分の顧客になっていた方、あるいは前任者の転勤や離職に際してお客様を引き継ぎ、フォローアップ

をする仕事です。具体的には、様々な金融商品やサービスの中からお客様のニーズに合致するものを提案し、売買等に際して手数料を頂戴するのです。

——証券会社が扱う金融商品は経済状況によってその価格が大きく上下します。そのため「株はちょっと」とか「先が見えない」といった声があります。

久保 お客様がお客様の資産はどのような性質のものかを見極めることが大切です。「株はちょっと」とか「先が見えない」という不安は、すぐに利益を得たいと思いついて頻りに売り買いすることに起因していると私は考えています。すぐに利益を得たいということなら、それなりのリスクを取っていたらだかなければならないことをしっかりと説明します。一方で、将来的に増やしていきたいという性質の資産なら、目先の変動はそれほど気にする必要はありません。そうした資産の運用なら、たとえ景気後退の局面であっても、対応することが可能です。

もちろんどのような運用をするかを決めるのはお客様自身ですが、私たちはお客様の意向に沿って商品をお勧めします。

——お仕事では、どんなことを心がけていらっしゃるのですか。

久保 マーケットの動向によって、お客様はやり場のない気持ちを抱えていらっしゃる、ことが少なくありません。そんなとき、お客様自身が不安を訴える前にこちらからお聞きすることを心がけています。まず「マーケットがこんな状況なのですが、ご心配やご不安

▼常に市場の動向を注視する。市場の動きが期待と違うときこそ、お客様へのきめ細かなサポートで、確かな信頼関係を築くように心がけている。



▲久保さんは、将来にわたってお客様の大切な資産の運用をお手伝いするには、直に向き合って話をする「対面営業」が大切だと考えている。

はないですか」とお聞きし、その上で今後の見通しをお伝えします。それがお客様に対する私たちの誠意ですし、お客様との間に信頼関係が築けていれば、そんな状況でも新たなお取引にもつながると考えています。

## 仕事を通して、お客様の幸せづくりをサポート

——お仕事の中でやりがいを感じるのとはどんなときでしょうか。

**久保** 入社してからしばらくの間、若手のころは自分の営業成績が上がることにとてもやりがいを感じていました。しかし時を経るごとに、自分が満足するだけではお客様はついてきてくれないと思うようになりました。営業成績の一つの区切りである半期などの短い期間で考える思考では、信頼関係も十分なものはなりません。これでは、自分以外の者がそのお客様の担当となったときには、お取引も終わってしまいかねません。それは会社全体に対する信用にも関わります。そのことに気づき、仕事に対するやりがいも変わってきました。

今は、マーケットの動向をにらみつつ、お客様と自分の考えが合致し、お客様に利益が生まれたときに大きなやりがいを感じます。それは継続したお取引にもつながります。そんなときは、お客様の幸せに向けて自分がお役に立てたとうれしくなりますし、この仕事をしていてよかったと思いますね。

——お仕事で厳しさを感じるのとはどんなときでしょうか。

**久保** お客様との信頼関係をつくるのには大きな努力が必要ですし、とても長い時間がかかります。よかれと思ってお勧めした商品が下落し、お叱りをいただくこともあります。もちろん、そのときは懇切丁寧に対応することを

心がけていますが、この仕事には「結果がすべて」という面があることは否定できません。マーケットで下落傾向が続くと、正直こちらも疲れてきます。マーケットの動きは常に注視していなければならぬし、お客様に対するきめ細かなサポートも忘れてはいけません。それがこの仕事の厳しさでもあり、やりがいでもあります。

——厳しさに直面したときは、どのように対処されるのでしょうか。

**久保** 厳しいときにディスプレーとにらめっこしていて何も生まれません。苦しいときこそ、一人でも多くのお客様にお会いするように心がけています。多くのお客様にお会いすれば、ある方は厳しい対応をされるかもしれませんが。しかし、別の方はこちらの話を傾けてくださることもあるのです。できるだけ多くのお客様とお会いし、お話をさせていただくことで可能性も生まれ、道が開けるのです。

私はお客様からとても強いクレームをいただいたことがあります。そうした中でも、そのお客様に何度もお手紙を差し上げ、やっとアポイントをいただいてお会いし、私の人生の節目となるような大きなお取引をしていただきました。そのようなお客様は、厳しいときでも、私

から離れず必ず助けてくださいます。——これから証券業を目指す若い方へアドバイスをお願いします。

**久保** 仕事をするうえで、プレッシャーは確かにあります。でもこれまでを振り返ると、そのプレッシャーが自分を強くし、成長させてくれたと実感しています。これから社会人となる若い方たちも、きつと厳しさの中で成長できるのではないかと思います。

## 証券外務員( S 領域に近い E 領域)のタスクとその領域

厚生労働省「job tag」をもとに編集部で作成

### 主な仕事

証券会社に所属し、取引のある法人や個人投資家を訪問して、株や債券などの有価証券の取引を勧誘し、売買の取次ぎを行う。

| 領域*   | タスク(実施順)                                  |
|-------|-------------------------------------------|
| S E I | 証券取引の状況と見通しを顧客や見込み客にいち早く連絡し、売買注文を取り付ける。   |
| S E I | 顧客の資産状況など必要な情報を聴取し、適切な資産運用のアドバイスや情報提供をする。 |
| E S I | 顧客から売買のタイミングなどについて相談を受け、対応する。             |
| E S I | 外国の有価証券を顧客の代理として購入する。                     |
| S C   | 顧客からの電話での注文に対応し、売買をする。                    |
| E I   | 情報提供や商品PRのためのダイレクトメールやパンフレットを作成・配布する。     |
| E S I | 勧誘を行った商品に対して興味を示した顧客を訪問して説明する。            |
| S I   | 顧客からの各種金融商品に関する質問や問い合わせに対応する。             |

\*それぞれのタスクに関連の高い職業興味領域(左からウエイトの大きい順)